

ANUARIO DE
**DERECHO
PRIVADO**

MONOGRAFÍAS

**MAESTRÍA
EN DERECHO
PRIVADO**

02

MARCELA CASTRO DE CIFUENTES
Directora

ANUARIO DE

DERECHO PRIVADO

02

ISSN 2665-2714

Para citar: <http://dx.doi.org/10.15425/2017.309>

Fecha de publicación: febrero de 2020

Ediciones Uniandes

Calle 19 N. 3-10 oficina 1401

Bogotá D.C. Colombia

Teléfono: 3394949 ext. 2133

<http://ediciones.uniandes.edu.co>

infeduni@uniandes.edu.co

Universidad de los Andes | Vigilada Mineducación.

Reconocimiento como Universidad: Decreto 1297 del 30

de mayo de 1964. Reconocimiento personería jurídica:

Resolución 28 del 23 de febrero de 1949, Minjusticia.

Acreditación institucional de alta calidad 10 años:

Resolución 582 del 9 de enero del 2015, Mineducación.



La indemnización de perjuicios por daños económicos a la luz de la acción jurisdiccional de protección al consumidor contenida en la ley 1480 de 2011

MARÍA CRISTINA GALEANO

RUBIANO* DOI: dx.doi.org/10.15425/2017.312

SUMARIO

Introducción

I. ASPECTOS GENERALES DE LA ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR– 1. Origen y objeto de la acción de protección al consumidor. – 2. Trámite de la acción de protección al consumidor y facultades otorgadas a la SIC. – 3. Relevancia de la acción frente a los derechos del consumidor.

II. LA INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS DE DAÑOS ECONÓMICOS DENTRO DE LA ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR ADELANTADA ANTE LA SIC: ANÁLISIS DE SU VIABILIDAD. – 1. Estado actual de la indemnización de perjuicios de daños económicos en la acción de protección al consumidor. – 2. La reparación integral dentro de la acción de protección al consumidor. – 3. Ejercicio de la acción de protección al consumidor: factores procesales relevantes.

III. LA INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS FRENTE A DAÑOS ECONÓMICOS DENTRO DE LA ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR ADELANTADA ANTE LA SIC DESDE UNA NUEVA INTERPRETACIÓN DEL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR. – 1. Interpretación Extensiva del Artículo 56 de la Ley 1480 de 2011. – 2. Interpretación Sistemática en consonancia con el artículo 24 del Código General del Proceso.

IV. CONCLUSIONES – Referencias.

* María Cristina Galeano Rubiano, abogada de la Universidad Santo Tomás de Aquino de Bucaramanga, especialista en Derecho de la Empresa de la Universidad de los Andes y estudiante de la Maestría en Derecho Privado de la misma universidad. Oficial Mayor Juzgado Quince Administrativo de Bogotá.

mc.galeano@uniandes.edu.co

Resumen. El Artículo 56 de la Ley 1480 de 2011 consagra la acción de protección al consumidor, indicando los asuntos que se tramitarán bajo ésta. No obstante, la ley no es clara al establecer la procedencia o no, de la pretensión de indemnización de perjuicios frente a daños económicos causados al consumidor cuando esta acción es adelantada ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), razón por la cual en la actualidad se debe acudir ante el Juez ordinario. Teniendo en cuenta lo anterior, el propósito de este documento es exponer los argumentos por los cuales es legalmente viable que la SIC reconozca estos perjuicios.

Palabras claves: Ley 1480 de 2011, acción de protección al consumidor, indemnización de perjuicios, daños económicos, Superintendencia de Industria y Comercio.

Abstract. Article 56 of Law 1480 of 2011 establishes the consumer protection action and indicates the matters that will be covered under such. However, it is not clear whether it is possible or not, to claim compensation for damages in the event of economical losses caused to the consumer when the action has been filed before the Superintendence of Industry and Commerce (SIC). Thus, at present it is necessary to go to the ordinary judge.

Therefore, the purpose of this document is to expose the arguments that support the legal possibility for the SIC to recognize economical damages.

Key words: Law 1480 of 2011, consumer protection action, compensation for damages, economic damages, Superintendence of Industry and Commerce.

Introducción

La Ley 1480 de 2011 (en adelante, Estatuto del Consumidor) establece diferentes acciones a las cuales puede acudir el consumidor en caso de considerar vulnerados sus derechos y/o sufrir algún perjuicio. Dichas acciones pueden ser de carácter administrativo o jurisdiccional. Estas últimas son establecidas, de manera taxativa, en el Artículo 56 del Estatuto del Consumidor que hace referencia a las acciones jurisdiccionales, entre las que se contemplan “las acciones populares y de grupo (...) la acción de responsabilidad por daños por producto defectuoso [y] la acción de protección al consumidor”¹.

En cuanto a la acción de protección al consumidor, el Artículo 56 del Estatuto indica lo siguiente:

“Se decidirán los asuntos contenciosos que tengan como fundamento la vulneración de los derechos del consumidor por la violación directa de las normas sobre protección a consumidores y usuarios, los originados en la aplicación de las normas de protección contractual contenidas en dicha ley y en normas especiales de protección a consumidores y usuarios; así mismo, los orientados a lograr que se haga efectiva una garantía; los encaminados a obtener la reparación de los daños causados a los bienes en la prestación de servicios o por información o publicidad engañosa, independientemente del sector de la economía en que se hayan vulnerado los derechos del consumidor”.²

A partir de la lectura de la normativa citada, es posible evidenciar que el legislador no estableció, de manera clara y precisa, la procedencia de la acción de protección al consumidor, en lo referente a solicitar la indemnización de perjuicios por daños económicos (daño emergente y lucro cesante), causados al consumidor con ocasión de la relación de consumo. Esta carencia es notoria, pese a que uno de los objetivos al crear el Estatuto era la protección de los intereses económicos del consumidor.

Al respecto, la Superintendencia de Industria y Comercio (en adelante, SIC) indica que, en ejercicio de sus facultades jurisdiccionales, debe limitarse a verificar el cumplimiento de las condiciones de la garantía del bien o servicio contratado.

1

2 *Ibíd.*

En efecto, de acuerdo con el Artículo 56, numeral 3, del Estatuto del Consumidor, se escapa de la órbita de las competencias de la SIC emitir pronunciamientos respecto de la procedencia y declaración de los perjuicios derivados de las fallas de calidad o de idoneidad de los bienes y servicios que circulan en el mercado.³ Una disposición de esta naturaleza obliga al consumidor a que, en el momento en que sufra perjuicios económicos y pretenda la indemnización por dichos daños, deba acudir ante la jurisdicción ordinaria. Al respecto, se considera que los jueces de esta jurisdicción son los llamados a realizar un análisis integral de las pretensiones en este sentido, esto es, analizar la procedencia de la garantía, junto con el reconocimiento de los perjuicios derivados de ésta.⁴

A la luz de lo expuesto, se observa que no son claras las razones por las cuales la SIC, en ejercicio de sus facultades jurisdiccionales, no efectúa el trámite de las reclamaciones referentes a la indemnización de perjuicios, a pesar de que éstas tienen como fundamento la vulneración de los derechos del consumidor por la violación directa de las normas sobre protección a consumidores y usuarios. En razón de este procedimiento, dichas reclamaciones deben ser conocidas necesariamente por un juez de la jurisdicción ordinaria.

Por las consideraciones anteriores surge el siguiente interrogante: ¿es viable que, en ejercicio de la acción jurisdiccional de protección al consumidor adelantada ante la SIC, pueda pretenderse la indemnización de perjuicios por los daños económicos ocasionados por el productor o proveedor? Así las cosas, el objetivo de este artículo es responder esta inquietud y determinar qué viabilidad tiene dicha pretensión dentro de la acción de protección al consumidor y si, en esta medida, esto permite una reparación integral al consumidor, en lo que respecta a la indemnización de perjuicios frente a los daños económicos ocasionados como consecuencia de la relación de consumo; o por el contrario si la interpretación actual de la norma restringe los derechos de los consumidores.

De acuerdo con la posición que se asume en este trabajo, al darse una interpretación extensiva y sistemática de la norma, sería viable solicitar la indemnización de perjuicios dentro de la acción de protección al consumidor adelantada ante la SIC. Lo anterior ahorraría al consumidor tener que acudir de forma imperativa ante la jurisdicción ordinaria, pues este trámite implica una mayor duración y

3 *Ibid.*

4 Superintendencia de Industria y Comercio. Protección al consumidor en Colombia: una aproximación desde las competencias de la Superintendencia de Industria y Comercio. Bogotá (2017), 63.

complejidad, lo cual contraría tanto los fines para los cuales fue creado el Estatuto del Consumidor y las acciones jurisdiccionales contenidas en él, como el carácter poliédrico del derecho del consumo y su protección constitucional.

Por último, cabe resaltar que, en el presente escrito, se realizará una propuesta interpretativa de la Ley. Por lo tanto, se hará referencia exclusiva a los daños de carácter económico, debido a que el numeral segundo del Artículo 56 del Estatuto del Consumidor indica taxativamente que la acción de responsabilidad por daños ocasionados por un producto defectuoso se adelantará ante la jurisdicción ordinaria. Finalmente, no se presentarán en detalle cada uno de los tipos de daño que aborda la norma, pues no se pretende realizar una propuesta de reforma legislativa, sino meramente interpretativa.

I. Aspectos generales de la acción de protección al consumidor

En principio, para iniciar con el estudio de la indemnización de perjuicios por daños económicos, a la luz de la acción jurisdiccional de protección al consumidor, contenida en la Ley 1480 de 2011, se establecerá el origen, objeto, trámite y relevancia de esta acción.

1. Origen y objeto de la acción de protección al consumidor

Si bien en la doctrina no se establece el origen y objeto de la acción de protección al consumidor, inexistente en el antiguo Estatuto del Consumidor (Decreto 3466 de 1982 y que surge gracias a la sanción de la Ley 1480 de 2011, varios autores hacen referencia al origen y objeto del nuevo Estatuto del Consumidor. A partir de las hipótesis de estos estudios, es posible rastrear e identificar el origen y el objeto de esta acción.

En primer lugar, se debe tener en cuenta que el derecho del consumo surgió como consecuencia de la necesidad de regular las relaciones jurídicas de los ciudadanos cuando éstos actúan en el mercado. Por lo tanto, los consumidores se establecieron como un grupo específico de personas que son objeto de protección

por parte del legislador.⁵ En consecuencia, se pretendió la regulación de todas las situaciones jurídicas que pusieran en juego sus intereses.⁶

En este orden de ideas, se entiende que dicho derecho surgió de la necesidad de proteger al consumidor, considerado como la parte débil de la relación de consumo. Al respecto, algunos doctrinantes como Rusconi y Velandia consideran que, en algunas situaciones, dicha relación puede ser asimétrica, ya que la vulnerabilidad del consumidor puede ser económica, técnica, jurídica, informativa y material, lo cual varía según cada consumidor de forma individual.⁷ Debe resaltarse que la asimetría de la información en la relación de consumo es un asunto de vital importancia, pues es con base en ella que el consumidor adelanta el estudio para elegir la opción que más se acomode a sus necesidades.

Los factores anteriores, aunados a la legítima confianza que el consumidor deposita en las empresas que ofrecen bienes y servicios en el mercado, hacen que el productor o proveedor tenga un gran poder sobre éste. Por esta razón, el consumidor resulta ser la parte vulnerable dentro de la relación de consumo. No obstante, en palabras de Villalba Cuellar, el derecho del consumo no busca estigmatizar ninguna de las partes de la relación jurídica, sino, por el contrario, busca corregir los desequilibrios que se presentan eventualmente en ésta, otorgándole al consumidor una herramienta para lograr la protección de sus derechos⁸.

A partir de lo expuesto, se tiene que los objetivos del Estatuto del Consumidor y de las acciones contenidas en él, se concretan en la efectividad de los derechos de los consumidores, así como en el libre ejercicio, el respeto a su dignidad y la protección de sus intereses económicos.⁹ Estos derechos se pueden hacer exigibles a través de las acciones, tanto jurisdiccionales como administrativas contenidas en él.

5 Juan Carlos Villalba Cuellar, “Aspectos introductorios al Derecho del Consumo”, *Prolegómenos - Derechos y Valores* XII, núm. 24 (2009): 77–95.

6 J. Calais-Aouloy, *Droit de la Consommation*, (Paris: Dalloz, 2006), citado en Villalba Cuellar, 82.

7 Dante Rusconi, “La noción de consumidor en la Ley 1480 de 2011”, en *Derecho del Consumo: problemáticas actuales*, ed. José Manuel Gual Acosta y Juan Carlos Villalba Cuellar (Bogotá: Grupo Editorial Ibañez, 2013), 98–117; Mauricio Velandia, *Derecho de la Competencia y del Consumo* (Bogotá: Universidad Externado de Colombia, 2011).

8 Juan Carlos Villalba Cuellar, “Aspectos introductorios al Derecho del Consumo”, *Prolegómenos - Derechos y Valores* XII, núm. 24 (2009).

9 Alejandro Giraldo López, Carlos Germán Caycedo Espeinel, y Ramón Eduardo Madriñan Rivera, *Comentarios al nuevo Estatuto del Consumidor* (Bogotá: Legis, 2012).

2. Trámite de la acción de protección al consumidor y facultades otorgadas a la SIC

El Artículo 58 del Estatuto del Consumidor establece que la acción de protección al consumidor se tramitará por el procedimiento verbal sumario. Esto se hará según las reglas establecidas en el Código General del Proceso. De este modo, los procesos de menor y mayor cuantía son adelantados a través del proceso verbal, y los de mínima cuantía, mediante el proceso verbal sumario. Para lo cual, se establecen diferentes reglas especiales, las cuales se encuentran enunciadas en dicho artículo y en las normas concordantes. En efecto, el Artículo 390 parágrafo tercero, el Código General del Proceso establece lo siguiente:

“Los procesos que versen sobre violación a los derechos de los consumidores establecidos en normas generales o especiales, con excepción de las acciones populares y de grupo, se tramitarán por el proceso verbal o por el verbal sumario, según la cuantía, cualquiera que sea la autoridad jurisdiccional que conozca de ellos”¹⁰.

En cuanto al factor de competencia, el Código General del Proceso, en su Artículo 24, establece una competencia a prevención, de allí que el consumidor sea quien tiene la potestad para elegir si acude ante la jurisdicción ordinaria, esto es, ante un juez civil municipal o del circuito en razón de la cuantía o ante la Superintendencia de Industria y Comercio, en virtud de las facultades jurisdiccionales que le fueron otorgadas conforme a lo dispuesto en Estatuto del Consumidor, que se establecen disposiciones para favorecer la descongestión, eficiencia y acceso a la justicia en Colombia.¹¹

Sobre estas últimas facultades, se enfocará el desarrollo de este trabajo, pues, si conforme con lo dispuesto en la norma el demandante decidiera acudir ante la SIC para el conocimiento de la acción de protección al consumidor, esta entidad desplazará al juez natural de primera o única instancia por razón de la cuantía y el territorio; adicionalmente, en el marco de esta acción, no es procedente el reconocimiento de perjuicios.¹² Frente a este escenario, no es claro el legislador al establecer las razones por las cuales se realiza dicha distinción ni por qué un juez ordinario

10 Congreso de la República de Colombia, *Ley 1564 del 12 de julio de 2012* (Diario Oficial No. 48.489), Art. 392.

11 *Ley 446 del 7 de julio de 1998* (Diario Oficial No. 43.335).

12 Superintendencia de Industria y Comercio, *Protección al consumidor en Colombia: una aproximación desde las competencias de la Superintendencia de Industria y Comercio*.

sí puede reconocer los perjuicios derivados de daños económicos, mientras que la SIC, en ejercicio de sus facultades jurisdiccionales, no puede realizarlo.

Con respecto a este asunto, algunos autores indican que el punto de inflexión, en cuanto a la atribución de las facultades jurisdiccionales otorgadas a la SIC, está en que se garantice la independencia e imparcialidad que corresponde a los jueces en el contexto de la separación de poderes. Esta independencia presupone el Estado Social de Derecho, conforme a lo dispuesto en los artículos 228 y 230 de la Constitución Política.¹³ Este supuesto puede ser uno de los motivos por los cuales dicha facultad se ve limitada. No obstante, dicho argumento perdería valor si se analiza lo dispuesto en materia de competencia desleal por la Ley 446 de 1998, modificada por el Artículo 49 de la Ley 962 de 2005, la cual establece lo siguiente:

“Los procesos jurisdiccionales que se adelanten ante la Superintendencia de Industria y Comercio en materia de competencia desleal, se seguirán conforme a las disposiciones del proceso abreviado previstas en el Capítulo I, Título XXII, Libro Tercero del Código de Procedimiento Civil. En caso de existir pretensiones indemnizatorias, estas se tramitarán dentro del mismo proceso”¹⁴.

Con base en esto, se puede inferir que, si la Superintendencia de Industria y Comercio, en ejercicio de sus facultades jurisdiccionales, puede conocer y tramitar pretensiones indemnizatorias, podría hacerlo respecto de la acción de protección al consumidor.

Por otro lado, otros autores sostienen que se debe tener en cuenta que en la demanda pueden tipificarse pretensiones de naturaleza declarativa, pura declarativa constitutiva y declarativa de condena, en atención a lo dispuesto en el Artículo 88 del Código General del Proceso.¹⁵ En consecuencia, no existiría una razón para que la pretensión de indemnización de perjuicios por daños económicos no pueda ser incoada dentro de la acción de protección al consumidor, pues, según lo dispuesto en el párrafo tercero del Artículo 24 del Código, la Superintendencia tramitará los procesos jurisdiccionales a través de las mismas vías procesales previstas en la ley para los jueces.

13 Giraldo López, Caycedo Espeinel, y Madriñan Rivera, *Comentarios al nuevo Estatuto del Consumidor*.

14 *Ley 962 del 8 de julio de 2005* (Diario Oficial No. 45.963, s/f), Art. 49.

15 R. Vargas Ávila, “Aspectos procesales y probatorios en el nuevo Estatuto del Consumidor”, en *Derecho del Consumo: problemáticas actuales* (Bogotá: Grupo Editorial Ibañez, 2013), 480–81.

En relación con lo anterior, se debe tener en cuenta que, aunque la Superintendencia de Industria y Comercio y los jueces deben aplicar las reglas especiales del Artículo 58 del Estatuto del Consumidor y, en lo no regulado, el Código General del Proceso en los procesos de protección al consumidor, no pueden desconocer que en este tipo de procesos no se puede exigir la ritualidad y formalidad que se requiere en el citado código. De hecho, el legislador pretendió, con la expedición del Estatuto, tal como se indicó con anterioridad, garantizar el acceso de los consumidores a la administración de justicia con el cumplimiento de un mínimo de requisitos, teniendo en cuenta la desconexión existente entre el consumidor y el bagaje jurídico que éste tiene a su disposición.¹⁶

Finalmente, es necesario mencionar que la desproporción y asimetría de las partes dentro de la relación de consumo, permitieron individualizar la razón primordial que justifica la existencia de una normatividad específica en lo que al consumidor se refiere. Además, tener que acudir a otras instancias implica que, si bien el consumidor tiene la posibilidad de hacer efectivos sus derechos, para ejercerlos debe hacerlo a través de otro tipo de acciones y procedimientos de mayor complejidad y duración.

En consecuencia, se pierde el fin último de la acción de protección al consumidor, la cual se constituye desde la norma en una “importante acción jurisdiccional mediante la cual el ciudadano del común accede a una vía procesal de carácter declarativo, que le permite instaurar sin necesidad de abogado, el respectivo proceso verbal sumario”.¹⁷ Sin este procedimiento, se retrocedería en materia de derechos del consumidor, los cuales han avanzado progresivamente en pro de la protección de éste y han adquirido una gran importancia y relevancia dentro del derecho, tanto público como privado. Este punto, respecto de la relevancia de los derechos del consumidor, se tratará a continuación.

16 William Burgos Durango, “Procedimiento en las Actuaciones por la Presunta Violación de las Normas de Protección al Consumidor”, en *Derecho del Consumo: problemáticas actuales*, ed. José Manuel Gual Acosta y Juan Carlos Villalba Cuellar (Bogotá: Grupo Editorial Ibañez, 2013), 417–68; Jesús Soto Pineda, “Comentarios en torno al ámbito subjetivo del nuevo Estatuto del Consumidor en Colombia, entre la técnica y la ideoneidad”, en *La responsabilidad civil en el nuevo Estatuto del Consumidor* (Bogotá: Fundación Universitaria Jorge Tadeo Lozano, 2013), 113–40.

17 Pablo Aldemar Tique Guevara, “La acción de protección al consumidor ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC): Examen de su efectividad y eficacia en la ley 1480 de 2011” (Tesis de pregrado, Universidad Católica, 2016), 15.

3. Relevancia de la acción frente a los derechos del consumidor

En cuanto al nivel de importancia de los derechos del consumidor, es necesario recordar que, desde la Constitución Política de Colombia, se protegen estos derechos. Específicamente, el Artículo 78 de la Carta Magna consagra lo siguiente:

“La ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización. Serán responsables, de acuerdo con la ley, quienes en la producción y en la comercialización de bienes y servicios, atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios. El Estado garantizará la participación de las organizaciones de consumidores y usuarios en el estudio de las disposiciones que les conciernen. Para gozar de este derecho las organizaciones deben ser representativas y observar procedimientos democráticos internos”¹⁸.

De acuerdo con lo anterior, es claro que, para el Constituyente, fue de vital importancia radicar en el Estado la obligación de proteger al consumidor, pues con ello no sólo garantiza que en las relaciones de consumo se cumpla lo establecido por la Ley, sino que se ejerza control sobre los bienes y servicios puestos en circulación. De esta manera, se regulan los vínculos contractuales que, en principio, parecían ser exclusivamente de derecho privado, por tratarse de una relación entre particulares (Consumidor y productor o proveedor), en la que interviene el libre ejercicio de la autonomía de la voluntad.

Esto evidencia, en palabras de Villalba Cuellar, que el derecho de consumo es un derecho transversal, pluridisciplinario, económico, especial y proteccionista, y que sus normas son de orden público y tienen fundamento constitucional.¹⁹ Esto último tiene diferentes implicaciones, pues, al tener el derecho de consumo un carácter constitucional y de orden público, sus normas deben ser garantizadas con mayor rigurosidad, lo que obliga necesariamente al legislador a que, a través de la Ley, otorgue una protección integral al consumidor y le brinde herramientas y procedimientos ágiles, para que pueda ejercer y hacer exigibles sus derechos.

18 Constitución Política de Colombia, 1991, Art. 78.

19 Villalba Cuellar, “Aspectos introductorios al Derecho del Consumo”, 2009.

Respecto a este punto, de acuerdo con los planteamientos realizados por la Corte Constitucional, Arango Perfetti ha afirmado lo siguiente:

“El régimen de protección de consumidores y usuarios, en el marco del Estado social de derecho, se justifica por estar en presencia de los siguientes elementos: (i) la asimetría real de la persona que acude al mercado, en relación con las condiciones preexistentes de productores y distribuidores; (ii) la existencia de un campo de protección a favor del consumidor, inspirado en el propósito de restablecer su igualdad frente a los productores y distribuidores, y (iii) la necesidad de compensar la posición de inferioridad en la que se encuentran consumidores y usuarios”²⁰.

A partir de este planteamiento, se entiende que la protección de estos derechos cobra especial relevancia para el Estado. Por esta razón, se busca que, a través de la norma, se establezcan diferentes acciones, mediante las que el consumidor puede hacer exigibles sus derechos según las circunstancias específicas de cada caso definidas por la Ley. Igualmente, la Corte Constitucional se ha referido a los derechos del consumidor en los siguientes términos:

“Los derechos del consumidor, no se agotan en la legítima pretensión a obtener en el mercado, de los productores y distribuidores, bienes y servicios que reúnan unos requisitos mínimos de calidad y de aptitud para satisfacer sus necesidades, la cual hace parte del contenido esencial del derecho del consumidor. El derecho del consumidor cabe advertir, tiene carácter poliédrico. Su objeto, en efecto, incorpora pretensiones, intereses y situaciones de orden sustancial (calidad de bienes y servicios; información); de orden procesal (exigibilidad judicial de garantías; indemnización de perjuicios por productos defectuosos; acciones de clase etc.); de orden participativo (frente a la administración pública y a los órganos reguladores)”²¹.

Con fundamento en lo anterior, es dable inferir que la indemnización de perjuicios por daños patrimoniales implica una reparación integral al consumidor en lo referente a sus intereses económicos. Estos intereses, en términos de Pico Zúñiga,

20 Daniel Arango perfetti, “Ámbito de la responsabilidad en la protección al consumidor”, en *Estatuto del Consumidor: una mirada a la Ley 1480 de 2011* (Medellín: Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia, 2012), 49.

21 Corte Constitucional de Colombia, *Sentencia C-1141 del 30 de agosto del 2000, M.P. Eduardo Cifuentes Muñoz*.

hacen alusión “a aquellas motivaciones que mandan al consumidor satisfacer sus necesidades”, de ahí que el Estatuto del Consumidor disponga el respeto por este actor como principio jurídico que ilustra a todo el ordenamiento de consumo²². De esta manera, la reparación integral hace parte del carácter poliédrico del derecho de consumo, pues, como se indicó anteriormente, se pretende no sólo la protección del factor sustancial, sino del factor procesal y participativo, por lo que el ejercicio de la acción de protección al consumidor es un ejemplo de la materialización de este principio. Sobre esta base, surge la relevancia de los derechos del consumidor, los cuales no sólo adquieren el carácter constitucional y de norma de orden público, mencionado con anterioridad, sino que tienen las siguientes implicaciones, tal como lo indica Herrera Tapias:

“Se enmarcan claramente dentro los derechos sociales fundamentales con una titularidad individual, ya que se parte de un concepto económico de una persona que actúa para satisfacer necesidades propias que involucran las esferas más íntimas: salud, alimentación, servicios públicos y vivienda. Los derechos de los consumidores, así como los derechos reconocidos con el carácter de económicos, tienden, por un lado, a proteger a los consumidores individualmente considerados de los perjuicios que las relaciones de consumo mismas podrían acarrearles y, por otro, a preservar el mercado, en cuanto mecanismo de coordinación del proceso económico, sin obviar el interés social”²³.

El desarrollo constitucional, legal, jurisprudencial y doctrinal citado anteriormente permite concluir que el legislador, por medio de la acción de protección al consumidor adelantada ante la SIC, contenida en el Estatuto del Consumidor, debe cumplir no sólo con los objetos y principios establecidos en dicha norma, sino con la protección constitucional otorgada al consumidor. Por esta razón, no sólo debería ejercerse la mencionada acción en los casos indicados taxativamente por la norma, sino que también debería proceder la pretensión de indemnización de perjuicios frente a daños económicos (daño emergente y lucro cesante), sin que se haga ningún tipo de diferenciación respecto del mismo proceso adelantado ante la jurisdicción ordinaria, con el fin de reparar íntegramente al consumidor.

22 Fernando Andrés Pico Zuñiga, “El alcance de los principios generales del Estatuto del Consumidor colombiano”, *Vniversitas* 66, núm. 134 (2017): 307.

23 Belaña Herrera Tapias, “La constitucionalización de los derechos del consumidor en Colombia: un análisis desde los derechos sociales fundamentales”, *Civilizar* 13, núm. 25 (2013): 44, http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-89532013000200004&lang=pt.

II. La indemnización de perjuicios por daños económicos dentro de la acción de protección al consumidor adelantada ante la SIC: análisis de su viabilidad

Con fundamento en lo analizado en el apartado anterior sobre la acción de protección al consumidor, se procederá a analizar de manera específica el estado actual de la indemnización de perjuicios dentro de la mencionada acción para, posteriormente, evaluar su viabilidad.

1. Estado actual de la indemnización de perjuicios por daños económicos en la acción de protección al consumidor

La doctrina existente respecto a este tema es limitada, pues, al referirse a la indemnización de perjuicios económicos (lucro cesante y daño emergente) ocasionados al consumidor, se habla principalmente de los derivados de productos defectuosos, entendidos como aquellos que causen daños a la salud y la vida. Frente a estos casos, la ley expresamente señala que se adelantarán las acciones jurisdiccionales ante la jurisdicción ordinaria. Por el contrario, al hablarse del ejercicio de esta acción ante la SIC frente a otros casos, se tiene como base lo dispuesto por el Estatuto del Consumidor en su Artículo 56, tal y como se indicó con precedencia.

De acuerdo con lo anterior, la SIC, en ejercicio de la acción de protección al consumidor, sólo podrá declarar perjuicios económicos en tres casos: i) frente a los daños que se presenten en la prestación de servicios que supongan la entrega de un bien; ii) cuando se trate de un daño por información inadecuada o insuficiente, o iii) cuando el daño sea producto de una publicidad engañosa. Esto limita las pretensiones relacionadas con el reconocimiento de perjuicios a los casos mencionados, tanto así que, desde el inicio de la acción, la entidad dispone en los autos admisorios lo siguiente:

“Para el reconocimiento de perjuicios patrimoniales, el demandante deberá tener en cuenta que éstos únicamente resultan procedentes en los casos de publicidad e información engañosa y cuando se originen daños derivados de la prestación de servicios que suponen la entrega de bienes. Por lo tanto, si las pretensiones se

refieren a temas distintos a estos no procederá el reconocimiento de perjuicios en atención de las reglas de competencia previstas en el artículo 56, numeral 3° de la Ley 1480 de 2011”²⁴.

Esto evidencia que la SIC no invoca sustento alguno, más allá de lo dispuesto por el Artículo 56 de la Ley 1480 de 2011, que justifique los motivos por los cuales no es posible solicitar indemnización por perjuicios económicos en otras circunstancias. Por lo tanto, no existe una razón evidente y clara de por qué sí procede para los casos mencionados y no frente al tema de las garantías (caso en el cual solo podrá hacerse exigible ésta), cuando el Estatuto del Consumidor no lo impide de manera taxativa.

Al respecto, autores como Caycedo Espinel se han planteado diferentes interrogantes como los siguientes:

“En este punto proceden dos cuestionamientos: el primero, sobre los daños respecto de los cuales el consumidor tiene derecho a ser resarcido, pues la norma pareciera limitar ese derecho a los casos de muertes o lesiones corporales y a los producidos a las cosas excluyendo el lucro cesante y daños morales; el segundo, respecto de la caracterización y prueba del producto que causa los daños”²⁵.

Para el autor, no existe, entonces, certeza sobre los daños respecto de los cuales tiene derecho el consumidor a ser resarcido, pues no son claros los fundamentos por los cuales en la práctica se realiza esta distinción. Además, tampoco es claro en qué medida esto puede afectar el derecho a que el accionante sea reparado de manera integral. Este último aspecto será profundizado a continuación.

2. La reparación integral dentro de la acción de protección al consumidor

El Artículo 3 del Estatuto del Consumidor enuncia los derechos y los deberes de los consumidores, precisando, en el inciso 1.5, el derecho a la reclamación, en los siguientes términos:

- 24 Superintendencia de Industria y Comercio - Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, *Auto No. 00003730 del 16 de enero de 2018, por el cual se admite una demanda de mínima cuantía.*
- 25 Carlos Germán Caycedo Espeinel, “Esquema de la responsabilidad civil en el derecho de protección al consumidor en Colombia”, en *La responsabilidad civil en el nuevo Estatuto del Consumidor*, ed. Mateo Sánchez García (Bogotá: Fundación Universitaria Jorge Tadeo Lozano, 2013), 101.

“Reclamar directamente ante el productor, proveedor o prestador y obtener reparación integral, oportuna y adecuada de todos los daños sufridos, así como tener acceso a las autoridades judiciales o administrativas para el mismo propósito, en los términos de la presente ley. Las reclamaciones podrán efectuarse personalmente o mediante representante o apoderado”²⁶.

En consecuencia, no se encuentran motivos para que existan ciertas exclusiones en cuanto a la procedencia de la pretensión de indemnización por daños económicos en esta acción, específicamente, cuando se adelanta ante la SIC; pues la Ley aclara qué se debe hacer según los criterios definidos. En relación con la acción de protección al consumidor, el Estatuto no realiza distinción alguna entre el acceso ante las autoridades judiciales o administrativas para fines indemnizatorios, como sí lo hace para el caso de la acción por producto defectuoso.

Por lo tanto, cuando el propósito del consumidor sea la reparación, podrá acudir ante cualquiera de las dos instancias. Por esto, no hay razón para que exista una restricción al ejercicio de su derecho, al no permitir que sea viable la pretensión de indemnización por perjuicios económicos (sin diferenciar el tema de la reclamación) dentro de la acción de protección al consumidor adelantada ante la SIC. Esta situación no debería darse, aun cuando la ley expresamente contempla que la reparación debe ser integral, oportuna y adecuada por todos los daños sufridos, teniendo siempre presente que el objeto central del derecho es el de reclamar.

De igual forma, es importante tener en cuenta que la indemnización por perjuicios no sólo comprende el valor de la pérdida que haya sufrido el consumidor, sino también la ganancia que se haya dejado de obtener; pues en muchos casos no sólo se ocasionan perjuicios inmediatos, sino también futuros. Por esta razón, no se encuentra un sustento para que, en temas como garantías, sólo se permita la exigibilidad de la pérdida. Todo esto, dejaría de lado los daños económicos que se derivan del perjuicio ocasionado, tales como el daño emergente, en el sentido de “la mutilación patrimonial que se sufre o el valor de la pérdida sufrida o de los bienes destruidos o perjudicados”, y el lucro cesante, definido como “el incremento patrimonial que no se ha obtenido por el incumplimiento de una obligación o por la actuación dañosa de un agresor”²⁷. Esto afecta sustancialmente los intereses económicos del consumidor, quien no tiene por qué sufrir este detrimento en su patrimonio.

26 *Ley 1480 del 12 de octubre de 2011* (Diario Oficial No. 48.220), Art. 3.

27 Íñigo Alfonso Navarro Mendizábal y Abel B. Veiga Copo, *Derecho de daños* (Madrid: Civitas-Thompson Reuters, 2013), 121.

Esta posición también es adoptada por autores como Arango Perfetti, quien considera que no admitir la pretensión de indemnización y, por ende, la no reparación de los daños económicos es una interpretación contraria al principio de indemnización plena del daño. Sumado a esto, “la reparación del daño debe dejar indemne a la persona, esto es, como si el daño no hubiese ocurrido, o al menos en la situación más próxima a la que existía antes del suceso”²⁸.

Aunado a lo anterior, debe contemplarse que el derecho a la indemnización y reparación es un aspecto que la Organización de Naciones Unidas ha contemplado en la Resolución 39/248 sobre la protección de los consumidores en los países en desarrollo²⁹. A su vez, las directrices para la protección al consumidor dictadas por las Naciones Unidas, en la Conferencia sobre Comercio y Desarrollo, han contemplado la promoción y protección de los intereses económicos de los consumidores como parte de las necesidades legítimas que se procuran atender por parte de los Estados Miembros, a fin de mantener una política enérgica de protección del consumidor³⁰. Por lo tanto, se espera que los Estados Miembros intensifiquen sus esfuerzos para impedir el empleo de prácticas que perjudiquen los intereses económicos de los consumidores. Los factores anteriores refuerzan la viabilidad de la pretensión de indemnización de perjuicios dentro de la acción de protección al consumidor adelantada ante la SIC.

Entonces, se tiene que la acción jurisdiccional de protección al consumidor permite a éste acudir ante las autoridades, tanto judiciales como administrativas, con el fin de obtener reparación, valiéndose de las normas consagradas en el Código Civil —en lo referente a la responsabilidad— y las consagradas en el Código de Comercio, en cuanto a las reglas especiales dispuestas en el Estatuto del Consumidor³¹.

En cuanto a la parte procedimental, en lo no regulado, es necesario remitirse al Código General del Proceso, el cual, por un lado, en relación con la jurisdicción ordinaria, establece que “[l]os jueces civiles del circuito conocen en primera instancia de los siguientes asuntos (...) 9. De los procesos relacionados con el ejercicio

28 Arango perfetti, “Ámbito de la responsabilidad en la protección al consumidor”. *Estatuto del Consumidor, una mirada a la Ley 1482 de 2011*. Ed. 29 (2012): 72.

29 Rafaela Sayas Contreras y Viviana De Jesús Martelo Angulo, “Aspectos regulatorios del consumo en Colombia: Autoridades y responsabilidades”, *Saber, Ciencia y Libertad* 7, núm. 2 (2012): 53–61, <https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2012v7n2.1800>.

30 Naciones Unidas, “Directrices para la protección del consumidor.”, en *Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo* (Nueva York y Ginebra, 2016).

31 Sayas Contreras y Martelo Angulo, “Aspectos regulatorios del consumo en Colombia: Autoridades y responsabilidades”.

de los derechos del consumidor. (...)”³² Por otro lado, en cuanto a las autoridades administrativas, en su Artículo 24, el Código establece lo siguiente:

“Las autoridades administrativas a que se refiere este artículo ejercerán funciones jurisdiccionales conforme a las siguientes reglas:

1. La Superintendencia de Industria y Comercio en los procesos que versen sobre:
a) Violación a los derechos de los consumidores establecidos en el Estatuto del Consumidor.

(...)

PARÁGRAFO 1o. Las funciones jurisdiccionales a que se refiere este artículo generan competencia a prevención y, por ende, no excluyen la competencia otorgada por la ley a las autoridades judiciales y a las autoridades administrativas en estos determinados asuntos.

(...)

PARÁGRAFO 3o. Las autoridades administrativas tramitarán los procesos a través de las mismas vías procesales previstas en la ley para los jueces”³³.

De este modo, la norma procedimental permite colegir que, tanto los jueces ordinarios como la autoridad administrativa actuando bajo facultades jurisdiccionales, podrían decretar la indemnización de perjuicios económicos. Además, no tendría sentido que, si ambos tramitan los procesos a través de las mismas vías procesales previstas y actúan bajo la independencia y autonomía propia de la actividad judicial, tal y como lo indica la Ley, unos puedan reconocerlos y otros no, si la Ley no lo prohíbe taxativamente. Esto vulneraría el derecho a la igualdad de quienes ejercen la acción, incoando pretensiones del mismo tipo. Al respecto, la Corte Constitucional ha indicado lo siguiente:

“La uniformidad de las decisiones adoptadas por los jueces permite, entonces, que los ciudadanos tengan certeza sobre el ejercicio de sus derechos y la efectividad de los mecanismos para su protección, con lo cual se concreta la seguridad jurídica y la igualdad en las actuaciones judiciales”³⁴.

32 Congreso de la República de Colombia, *Ley 1564 del 12 de julio de 2012*, Art. 20.

33 *Ibíd*, Art. 24.

34 Corte Constitucional de Colombia, *Sentencia SU-354 de 2017* (M.P. Iván Humberto Escruceía Mayolo).

Así las cosas, convergen, sobre la viabilidad de la pretensión de indemnización de perjuicios en sede de la SIC, tanto la doctrina como la Ley. Cabe resaltar que esta última es clara al establecer que las autoridades administrativas tramitarán los procesos bajo los mismos procedimientos previstos en la Ley para los jueces, sin establecer excepciones. Esto garantiza seguridad jurídica para los ciudadanos, quienes, por prevención, eligen el juez competente para conocer su acción. Este aspecto tiene correspondencia con lo dispuesto por la jurisprudencia sobre el derecho a la igualdad y la seguridad jurídica.

3. Ejercicio de la acción de protección al consumidor: factores procesales relevantes

Una vez analizado el estado actual de la acción de protección al consumidor, se expondrán algunos factores procesales para tener en cuenta, con el fin de definir la viabilidad de la indemnización de perjuicios dentro de la acción de protección al consumidor adelantada ante la SIC.

Según lo expuesto por la SIC en el Informe de Gestión del año 2017, se encuentra que, en materia de asuntos jurisdiccionales de protección al consumidor, se terminaron 19.308 procesos de acción de protección al consumidor, con un promedio de duración de 190 días desde la radicación de la demanda.³⁵ En contraste, de conformidad con las cifras expuestas por el Consejo Superior de la Judicatura, se evidenció que en la jurisdicción ordinaria civil se presentaron 493.322 egresos efectivos para el año 2017³⁶. El tiempo promedio de duración de estos procesos se estableció en 249,2 días³⁷. No obstante, hay que mencionar que estas cifras hacen referencia a procesos verbales sumarios adelantados por la jurisdicción civil en general, sin diferenciar el tipo de acción.

Con este panorama, se pueden evaluar diferentes aspectos que permiten inferir la viabilidad de la pretensión de indemnización, a la luz de diferentes principios procesales. En primer lugar, se puede examinar, en términos de la celeridad y la economía procesal, el hecho de que la acción de protección al consumidor se

35 Superintendencia de Industria y Comercio, *Informe de gestión y vigencia 2017* (Bogotá, 2017), 24.

36 Consejo Superior de la Judicatura, *Informe al Congreso de la República* (Bogotá, 2017), 130.

37 *Ibíd*, 65.

tramite por el proceso verbal sumario, lo que garantiza celeridad para el consumidor y facilita que este actor tenga acceso a la justicia, debido a que no requiere actuar por medio de un abogado y puede ser representado por una liga o asociación de consumidores³⁸. Sin embargo, se debe tener en cuenta que la carga de la prueba, en cuanto a los perjuicios sufridos, está en cabeza del consumidor, pues, aunque jurisprudencialmente existen presunciones frente a temas como el lucro cesante, por regla general, es el demandante quien debe probar tanto el daño sufrido como su cuantía³⁹. Lo anterior, muchas veces, implica una dificultad para el consumidor a la hora de ejercer esta acción, pues debe probar de manera pertinente los perjuicios que se le causaron con ocasión a la relación de consumo.

Ahora bien, de las cifras anteriormente relacionadas, se evidencia que la jurisdicción ordinaria conoce un número de procesos notablemente mayor a los que maneja la Delegatura de Protección al Consumidor de la SIC. Por esta razón, aun cuando el consumidor puede elegir a prevención ante qué instancia quiere adelantar su proceso, le resultaría más favorable, en cuanto a la duración de éste, acudir ante la Superintendencia, siendo ostensible que la SIC, en ejercicio de sus funciones jurisdiccionales, reconozca perjuicios. Paralelamente, si el consumidor llega a proceder de esta manera, contribuiría a la descongestión judicial, ya que, en lo que a temas de consumo concierne, la jurisdicción ordinaria se enfocaría en conocer únicamente los casos frente a los cuales la SIC no tiene facultades, tales como daños por productos defectuosos o acciones populares y de grupo.

En segundo lugar, se puede evaluar la viabilidad de la indemnización en términos de especialidad. De acuerdo con la Corte Constitucional, el criterio de especialidad “permite reconocer la vigencia de una norma sobre la base de que regula de manera particular y específica una situación, supuesto o materia, excluyendo la aplicación de las disposiciones generales”⁴⁰. En relación con esto último, se tiene que el Estatuto del Consumidor es una ley especial en materia de consumo. No obstante, debido a que el Artículo 56 del Estatuto no es del todo claro a la hora de definir la procedencia o no de la indemnización por perjuicios dentro de la acción al consumidor, se deberá tener en cuenta lo dispuesto por el Código General del

38 Orlando Quintero García, “Defensas administrativas y judiciales del consumidor. Del Decreto 3466 de 1982 a la Ley 1480 de 2011”, *Revist@ E-Mercatoria* 13, núm. 1 (2014): 24–25.

39 Juan Manuel Díaz-Granados Ortiz, *El seguro de responsabilidad*, 2nd ed. (Bogotá: Editorial Universidad del Rosario, 2006), 82.

40 Corte Constitucional de Colombia, *Sentencia C-451 del 16 de julio de 2015* (M.P. Jorge Iván Palacio Palacio).

Proceso, sin que éste, bajo ninguna circunstancia, contraríe los principios generales y objetos para los cuales fue expedida la ley especial.

A partir de lo anterior, se tiene que este principio procesal aplicaría frente a la instancia que conoce la acción de protección al consumidor, pues la Delegatura de Protección al Consumidor de la SIC es responsable de vigilar la observancia de las disposiciones contenidas en el Estatuto del Consumidor a través de sus facultades, tanto jurisdiccionales como administrativas. Por esto, al tratarse de una entidad especializada y enfocada en estos temas, sería totalmente idónea para tramitar la acción en su totalidad.

En tercer lugar, la viabilidad se puede evaluar según la prevalencia del derecho sustancial sobre las formas. La Corte Constitucional ha señalado que “por disposición del artículo 228 Superior, las formas no deben convertirse en un obstáculo para la efectividad del derecho sustancial, sino que deben propender por su realización”⁴¹. Por lo tanto, al no existir claridad en cuanto a lo dispuesto en el Artículo 56 de la Ley 1480 de 2011, frente a la pretensión de indemnización de perjuicios económicos en la acción de protección, sería pertinente interpretar la norma de forma favorable para el consumidor, en concordancia con lo dispuesto por el Código General del Proceso respecto de las facultades jurisdiccionales otorgadas a la SIC. En este sentido, se debe asumir que las normas procesales son un medio para lograr la efectividad de los derechos subjetivos y la falta de claridad de éstas no pueden constituir una restricción al ejercicio de los derechos de los ciudadanos, especialmente, en temas de naturaleza de consumo, en los que existe un sujeto vulnerable dentro de la relación.

Conforme con lo anterior, es dable concluir que, visto desde diferentes perspectivas, tanto sustanciales como procesales, sería jurídicamente viable que la SIC pueda pronunciarse respecto de las pretensiones de reconocimiento de perjuicios patrimoniales en la acción de protección al consumidor para todos los casos y no sólo para algunos, como se está discriminando en la actualidad.

41 Corte Constitucional de Colombia, *Sentencia T-268 del 19 de abril de 2010* (M.P. Jorge Iván Palacio Palacio).

III. La indemnización de perjuicios por daños económicos dentro de la acción de protección al consumidor adelantada ante la SIC, desde una nueva interpretación del estatuto del consumidor

En los apartados anteriores, se examinó el origen, el objeto y el trámite del nuevo Estatuto del Consumidor, en cuanto a los mecanismos disponibles de protección al consumidor. Además, se hizo una revisión de los argumentos por los cuales se considera viable que la Superintendencia de Industria y Comercio tenga la facultad de decretar perjuicios económicos, cuando la parte accionante así lo pretenda dentro de la acción de protección al consumidor. En este apartado, se propone, mediante una interpretación sistemática y extensiva del Estatuto del Consumidor, una nueva postura interpretativa que debería asumirse con respecto al Estatuto.

1. Interpretación extensiva del Artículo 56 de la Ley 1480 de 2011

La interpretación extensiva es definida como la extensión del significado *prima facie* de una norma, lo que incluye, en su campo de aplicación, supuestos de hecho que, según la interpretación literal, no entrarían en ella, corrigiendo así su falta de adecuación.⁴² A su vez, se considera que esta es la interpretación que “amplía más allá de cierto punto el alcance (supuesto de hecho) o la prescripción (consecuencia jurídica) del precepto tal como lo da a entender su lenguaje”, con el fin de extender el significado literal de la norma⁴³.

A partir de dicho criterio, se considera que este tipo de interpretación de la norma sería aplicable al Artículo 56 del Estatuto del Consumidor, en lo que respecta a la procedencia de la pretensión de indemnización de perjuicios por daños económicos ante la SIC. Esto, considerando que, como fue mencionado con anterioridad, la SIC indica, desde la admisión de la demanda, que no está facultada para

42 Riccardo Guastini, *Estudios de la interpretación jurídica* (Ciudad de México: UNAM, Instituto de investigaciones jurídicas, 1999).

43 Joaquín Rodríguez-Toubes Muñoz, “La interpretación extensiva de la ley”, *Revista Derechos y Libertades*, núm. 40 (2019): 69.

conocer de estos temas conforme lo dispuesto en el numeral tercero del Artículo 56, el cual no hace precisiones en relación con este tema.

Lo anterior, permite inferir que, en la actualidad, se hace una interpretación taxativa o literal de los asuntos que se tramitarán mediante la acción de protección al consumidor. Por este motivo, se restringen los derechos de los consumidores, pues, aunque la norma no hace una mención textual respecto a este tema, tampoco indica que ciertos asuntos no puedan ser tramitados ante la autoridad administrativa. En su lugar, se tiene que la norma expresa que, de acuerdo con la acción de protección al consumidor, se decidirán los asuntos contenciosos que tengan como fundamento la vulneración de los derechos del consumidor por la violación directa de las normas sobre este tema.

Así las cosas, se debe realizar una interpretación extensiva de la norma, la cual es más favorable al consumidor. Según esta nueva interpretación, se debe tener en cuenta el objeto con el cual fue creado el Estatuto y los derechos que en él se consagran para los consumidores, pues limitar el reconocimiento de derechos por parte de la SIC y excluir la declaración de perjuicios económicos impone una mayor carga a los consumidores quienes deben acudir obligatoriamente ante la jurisdicción ordinaria.

2. Interpretación Sistemática en consonancia con el artículo 24 del Código General del Proceso

Con respecto al tema en estudio, se considera que la interpretación sistemática se constituye en un método de interpretación jurídica aplicable, por medio de la cual se busca extraer del texto legislativo un enunciado cuyo sentido coincida con el contenido general del ordenamiento al que pertenece, dado que su sentido no está dado únicamente por los términos que la expresan, sino por su relación con las otras normas del ordenamiento jurídico⁴⁴.

Así las cosas, es pertinente analizar el Estatuto del Consumidor (a pesar de ser una norma especial) no como una individualidad, sino dentro del ordenamiento jurídico, teniendo en cuenta lo dispuesto por otras disposiciones tales como el Código General del Proceso en relación con temas como el ejercicio de funciones jurisdiccionales por parte de autoridades administrativas.

44 Víctor Emilio Paredes Anchondo, “Métodos de interpretación jurídica”, *Quid Iuris* 16 (2012): 33–58.

El Código General del Proceso, en su Artículo 24, consagra que la SIC tendrá funciones jurisdiccionales en los procesos que versen sobre violación a los derechos de los consumidores establecidos en el Estatuto, aclarando, en el párrafo 3º, que tendrán las mismas vías procesales previstas en la ley para los jueces de la República. Esto último, sin hacer ninguna distinción ni exclusión, por lo que no se encuentra razón alguna para que se dé la improcedencia de la pretensión de indemnización de perjuicios por daños económicos dentro de la acción de protección al consumidor.

De igual modo, la competencia respecto de estos asuntos es a prevención, es decir, que el accionante podrá, a su arbitrio, elegir si acude ante las autoridades administrativas (SIC) o judiciales (jueces civiles). No obstante, esta disposición pierde sentido en el momento en que se excluye a la SIC del reconocimiento de perjuicios económicos, pues, como se mencionó en el punto anterior, se obliga al consumidor a acudir ante la jurisdicción ordinaria. Lo anterior implica que se deje de lado lo dispuesto por el legislador en el Código General del Proceso y que no se efectúe una interpretación sistemática de la Ley 1480 de 2011, a través de su “colocación en el sistema jurídico en su conjunto”.⁴⁵

Este argumento es respaldado por lo que señala la Corte Constitucional en la sentencia C-569 de 2000:

“El ordenamiento jurídico presenta con frecuencia normas incompletas, cuyo contenido y finalidad deben articularse junto a otras reglas; sólo de este modo es posible superar supuestas incongruencias al interior de un orden normativo. La integración de normas jurídicas, por virtud de la remisión que hace una de ellas, sólo es concebible en la medida en que dicha operación completa el sentido de disposiciones que dependen mutuamente para su cabal aplicación. No se trata de una manera analógica de interpretar el derecho, o de extender el imperio de alguna disposición a asuntos no contemplados por el ordenamiento legal”⁴⁶.

Esta posición puede ser aplicable a este caso, en el que, al no ser el Estatuto del Consumidor claro en regular la procedencia o no de la pretensión de indemnización de perjuicios, es necesario remitirse al Código General del Proceso, en cuanto a lo dispuesto con respecto a las facultades jurisdiccionales de las autoridades administrativas, tales como la SIC.

45 Guastini, *Estudios sobre la interpretación jurídica*. (México D.F: Editorial Universidad Nacional Autónoma de México, 1999), 43.

46 Corte Constitucional de Colombia, *Sentencia C-590 del 2000* (M.P. Carlos Gaviria Díaz, s/f).

IV. Conclusiones

Una vez efectuadas las precisiones en relación con la viabilidad o no de la pretensión de indemnización por perjuicios en el ejercicio de la acción jurisdiccional de protección al consumidor adelantada ante la SIC por daños económicos ocasionados por el productor, se puede concluir lo siguiente.

En primer lugar, es necesario resaltar la naturaleza que tienen las normas de consumo que son de carácter público, de allí que el Estado busque garantizar su protección de manera rigurosa. Esto guarda conexión con el hecho de que la relación de consumo se presume por muchos doctrinantes como asimétrica, debido a la existencia de una parte débil, que es el consumidor, ya sea a causa de factores económicos, jurídicos o informativos. Así, para compensar estos desequilibrios, se han venido tomando medidas para evitar la vulneración de estos derechos y se han brindado las herramientas y acciones, para que los consumidores los puedan hacer exigibles. Por esta razón, se expidió el actual Estatuto del Consumidor en Colombia.

En segundo lugar, según esta lógica, se evidencia que cualquier medida o disposición que contraríe los intereses de los consumidores, atenta contra los principios y objeto para los cuales fue creado el Estatuto. Por lo tanto, no se encuentra una razón para que la SIC no pueda conocer respecto de las pretensiones de indemnización de daños patrimoniales dentro de la acción de protección al consumidor. La incapacidad de la Superintendencia para conocer de estos temas va en contra de los intereses económicos del consumidor y de su reparación integral, lo que, a su vez, va en contra de lo que se busca con estas acciones, a saber, que el consumidor sea reparado de la mejor forma posible, con el fin de que retorne al estado en el que se encontraba antes del daño ocasionado.

En tercer lugar, si bien es cierto que en la actualidad se brindan herramientas para que el consumidor pueda acudir ante la jurisdicción ordinaria a solicitar la indemnización de dichos perjuicios, también lo es que acudir ante esas instancias genera un mayor desgaste y cargas para el consumidor, lo que tiene como consecuencia que éste prefiera optar por no tomar ninguna medida y simplemente perder su dinero en los casos en los que la cuantía no es muy alta. Esta situación resulta ser una vulneración flagrante a los intereses y derechos de los consumidores y, en últimas, implica la ineficacia de la acción de protección al consumidor cuando se ocasiona perjuicio económico. Sin embargo, es importante aclarar que, dentro de la relación de consumo, no siempre se ocasionan perjuicios económicos,

razón por la cual, en muchos casos, las pretensiones se limitan a la efectividad de la garantía o la devolución del valor pagado.

Adicionalmente, es posible inferir que, en la medida en que se otorguen facultades a la SIC para que declare los perjuicios económicos, tales como lucro cesante y daño emergente, se podría contribuir a que los productores o proveedores se abstengan de incumplirle a los usuarios de un servicio o de vender productos que no cumplan con la calidad o idoneidad esperada. En un escenario de esta naturaleza, los productores no sólo estarían obligados a que se les haga exigible la garantía, sino a indemnizar de manera integral a las víctimas frente a los daños económicos que logren probar dentro del proceso.

Finalmente, por las razones expuestas a lo largo de este texto, se puede concluir que es absolutamente viable que, en el ejercicio de la acción de protección al consumidor, la Superintendencia de Industria y Comercio pueda dar trámite a la pretensión de protección al consumidor. La medida anterior, además de ser factible en virtud de las facultades otorgadas por la Ley, resulta favorable a los consumidores. No obstante, cabe resaltar que el aspecto probatorio juega un papel muy importante dentro de este tipo de procesos, ya que se deberá demostrar, de manera conducente y pertinente para cada caso, los perjuicios que se hayan ocasionado para que éstos puedan ser decretados, pues no se podrán entender como ciertos.

Referencias

Doctrinales

Arango perfetti, Daniel. “Ámbito de la responsabilidad en la protección al consumidor”. En *Estatuto del Consumidor: una mirada a la Ley 1480 de 2011*, 43–74. Medellín: Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia, 2012.

Burgos Durango, William. “Procedimiento en las Actuaciones por la Presunta Violación de las Normas de Protección al Consumidor”. En *Derecho del Consumo: problemáticas actuales*, editado por José Manuel Gual Acosta y Juan Carlos Villalba Cuellar, 417–68. Bogotá: Grupo Editorial Ibañez, 2013.

Caycedo Espeinel, Carlos Germán. “Esquema de la responsabilidad civil en el derecho de protección al consumidor en Colombia”. En *La responsabilidad civil en el nuevo Estatuto del Consumidor*, editado por Mateo

Sánchez García, 91–112. Bogotá: Fundación Universitaria Jorge Tadeo Lozano, 2013.

Díaz-Granados Ortiz, Juan Manuel. *El seguro de responsabilidad*. 2nd ed. Bogotá: Editorial Universidad del Rosario, 2006.

Giraldo López, Alejandro, Carlos Germán Caycedo Espeinel, y Ramón Eduardo Madriñan Rivera. *Comentarios al nuevo Estatuto del Consumidor*. Bogotá: Legis, 2012.

Guastini, Riccardo. *Estudios sobre la interpretación jurídica*. Ciudad de México: UNAM, Instituto de investigaciones jurídicas, (1999): 43.

Herrera Tapias, Belina. “La constitucionalización de los derechos del consumidor en Colombia : un análisis desde los derechos sociales fundamentales”. *Civilizar* 13, núm. 25 (2013): 33–48. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-89532013000200004&lang=pt.

Navarro Mendizábal, Íñigo Alfonso, y Abel B. Veiga Copo. *Derecho de daños*. Madrid: Civitas-Thompson Reuters, 2013.

Paredes Anchondo, Víctor Emilio. “Métodos de interpretación jurídica”. *Quid iuris* 16 (2012): 33–58.

Pico Zuñiga, Fernando Andrés. “El alcance de los principios generales del Estatuto del Consumidor colombiano”. *Vniversitas* 66, núm. 134 (2017): 291–326.

Quintero García, Orlando. “Defensas administrativas y judiciales del consumidor. Del Decreto 3466 de 1982 a la Ley 1480 de 2011”. *Revist@ E-Mercatoria* 13, núm. 1 (2014): 91–126.

Rodríguez-Toubes Muñiz, Joaquín. “La interpretación extensiva de la ley”. *Revista Derechos y Libertades*, núm. 40 (2019): 67–108.

Rusconi, Dante. “La noción de consumidor en la Ley 1480 de 2011”. En *Derecho del Consumo: problemáticas actuales*, editado por José Manuel Gual Acosta y Juan Carlos Villalba Cuellar, 98–117. Bogotá: Grupo Editorial Ibañez, 2013.

Sayas Contreras, Rafaela, y Viviana De Jesús Martelo Angulo. “Aspectos regulatorios del consumo en Colombia: Autoridades y responsabilidades”. *Saber, Ciencia y Libertad* 7, núm. 2 (2012): 53–61. <https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2012v7n2.1800>.

Soto Pineda, Jesús. “Comentarios en torno al ámbito subjetivo del nuevo Estatuto del Consumidor en Colombia, entre la técnica y la idoneidad”.

En *La responsabilidad civil en el nuevo Estatuto del Consumidor*, 113–40. Bogotá: Fundación Universitaria Jorge Tadeo Lozano, 2013.

Tique Guevara, Pablo Aldemar. “La acción de protección al consumidor ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC): Examen de su efectividad y eficacia en la ley 1480 de 2011”. Tesis de pregrado, Universidad Católica, 2016.

Vargas Ávila, R. “Aspectos procesales y probatorios en el nuevo Estatuto del Consumidor”. En *Derecho del Consumo: problemáticas actuales*, 470–503. Bogotá: Grupo Editorial Ibañez, 2013.

Velandia, Mauricio. *Derecho de la Competencia y del Consumo*. Bo: Universidad Externado de Colombia, 2011.

Villalba Cuellar, Juan Carlos. “Aspectos introductorios al Derecho del Consumo”. *Prolegómenos - Derechos y Valores* XII, núm. 24 (2009): 77–95.

—. “Aspectos introductorios al Derecho del Consumo”. *Prolegómenos - Derechos y Valores* XII, núm. 24 (2009).

Jurisprudenciales

Corte Constitucional de Colombia. *Sentencia C-569 del 17 de mayo de 2000*. M.P. Carlos Gaviria Díaz.

—. *Sentencia C-1141 del 30 de agosto del 2000*. M.P. Eduardo Cifuentes Muñoz.

—. *Sentencia C-451 del 16 de julio de 2015*. M.P. Jorge Iván Palacio Palacio.

—. *Sentencia SU-354 de 2017*. M.P. Iván Humberto Escruce Mayolo.

—. *Sentencia T-268 del 19 de abril de 2010*. M.P. Jorge Iván Palacio Palacio.

Legales

Congreso de la República de Colombia. *Ley 1480 de 2011*. Diario Oficial No. 48.220.

—. *Ley 1564 del 12 de julio de 2012*. Diario Oficial No. 48.489.

Constitución Política de Colombia, 1991.

Ley 1480 del 12 de octubre de 2011. Diario Oficial No. 48.220.

Ley 446 del 7 de julio de 1998. Diario Oficial No. 43.335.

Ley 962 del 8 de julio de 2005. Diario Oficial No. 45.963.

Otros

Consejo Superior de la Judicatura. *Informe al Congreso de la República*. Bogotá, 2017.

Naciones Unidas. “Directrices para la protección del consumidor.” En *Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo*. Nueva York y Ginebra, 2016.

Superintendencia de Industria y Comercio. *Informe de gestión y vigencia 2017*. Bogotá, 2017.

—. *Protección al consumidor en Colombia: una aproximación desde las competencias de la Superintendencia de Industria y Comercio*. Bogotá, 2017.

—. Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales. *Auto No. 00003730 del 16 de enero de 2018, “por el cual se admite una demanda de mínima cuantía”*, Bogotá, 2018.